



Tilsynsrapport Jammerbugt Kommune

Sundhed og Senior
Kommunal leverandør af hjemmepleje
Hjemmeplejen Kaas

Anmeldt tilsyn
September 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om hjemmeplejen og tilsynet
Navn og Adresse: Kaas Hjemmepleje, Gammelgaardsvej 44, 9490 Pandrup
Leder: Zita Siggaard
Antal besøgte borgere: Fire
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. september 2020, kl. 08.00 - 13.30
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder• Borgere og en pårørende• Fire medarbejdere
Tilsynsførende: Consultant Anne Nørgaard Riisager, sygeplejerske

1.1 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår
<p>Aktuelt varetager leder udelukkende ledelsen for Hjemmeplejen Kaas grundet COVID-19 smitterisiko. Leder oplyser, at gruppen er i fortsat vækst med fokus på at udføre kerneopgaven med høj faglighed i tæt samarbejde med sygeplejen og øvrige ressourcepersoner. Der er ligeledes fokus på at koordinere hensigtsmæssige køreruter med størst mulig kontinuitet hos borgerne, og sidste års omstrukturering fra to til tre teams fungerer efter hensigten.</p> <p>Inden årsskiftet flyttes der til nye faciliteter sammen med tre andre hjemmeplejegrupper, hvilket leder ser meget frem til. Det er fortsat uvist, hvordan de ledelsesmæssige opgaver skal fordeles.</p> <p>Et fortsat og højt prioriteret udviklingsområde er dokumentationen. Aktuelt er en konsulent i færd med at kortlægge medarbejdernes IT-kundskaber, og snarest påbegyndes en målrettet opkvalificering af den samlede dokumentation i samarbejde med den nyansatte dokumentationssygeplejerske.</p> <p>Triage og gruppemøder afvikles under Covid-19 enten gruppeopdelt eller via Teams. De fleste medarbejdere møder desuden direkte ind til borgerne hjemme fra egen adresse, som leder er bevidst om udfordrer medarbejdernes sociale samhørighed.</p> <p>Leder oplever en engageret og stabil medarbejdergruppe. Sygefraværet er påvirket af enkelte medarbejders langtidssygefravær.</p>

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning
Leder erkender, at der er udviklingspotentialer inden for dokumentation, især en systematisk brug af Nexus, herunder at sikre den "røde tråd" i borgers samlede journal. Leder og planlægger er desuden opmærksomme på at tilgodese individuelle behov for opkvalificering og tilbyder sidemandsoplæring og mulighed for i vagtplanlægning at afsætte ekstra tid af ved behov.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Jammerbugt Kommune foretaget et anmeldt tilsyn hos kommunal leverandør af hjemmepleje, Kaas Hjemmepleje. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Det er tilsynets samlede vurdering, at leverandøren er en velfungerende organisation, hvor ledelse og medarbejdere arbejder engageret og målrettet på, at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilrettelægges og leveres bedst muligt på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Jammerbugt Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet kvalitet og ud fra en god faglig standard.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

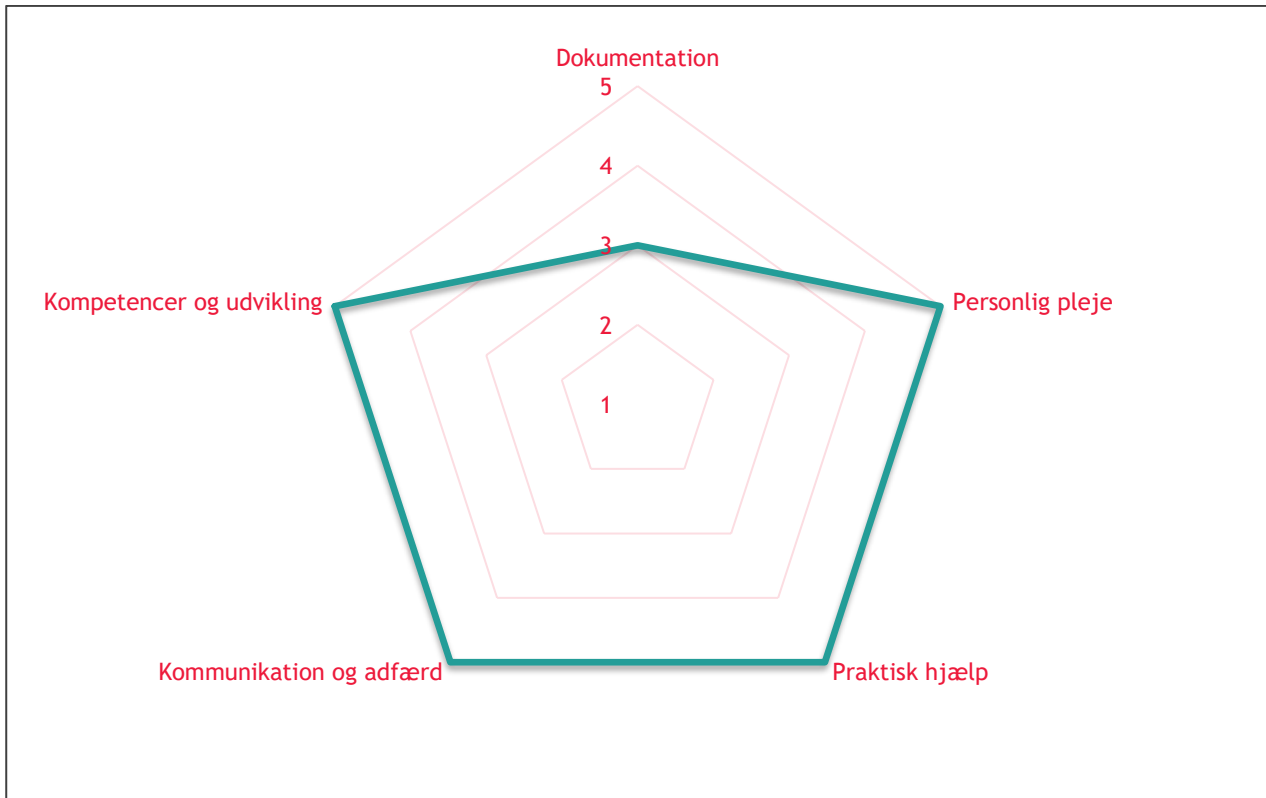
Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at dokumentationen i alle tilfælde afspejler borgernes aktuelle behov og ressourcer, og at indsatser samt opfølgning konsekvent dokumenteres.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samråd med hjemmesygeplejen og medarbejderne udarbejder en fælles systematik og praksis for opdatering og evaluering af sundhedsfaglige indsatser.

2.3 SCORE

For hvert overordnede tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering)

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
Tema 1: Dokumentation Score: 3	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i middel grad lever op til indikatorerne. Medarbejderne oplyser, at de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter de daglige indsatser i praksis. De tilkendegiver, at det kan være svært at sikre en konsekvent opdateret dokumentation, da de ikke har den fornødne tid til at dokumentere undervejs på ruten. Ligeledes erkendes, at mange oplysninger dokumenteres under "observationer", som gør det vanskeligt at bevare overblik over de faglige indsatser og følge op på eventuelle ændringer i borgernes adfærd.</p> <p>Dokumentationen fremstår i varierende grad fyldestgørende og opdateret. Døgnrytmeplanerne er i flere tilfælde ajourført i forhold til borgernes behov for pleje og omsorg og er handlevejledende beskrevet med fokus på borgernes ressourcer. I enkelte tilfælde er beskrivelse af borgernes ressourcer dog sparsomt udfyldt, fx "hjælp til ernæring".</p> <p>Generelle oplysninger, derunder helbredsoplysninger, og tilstande anvendes ifølge leder og medarbejdere udelukkende af sygeplejerskerne, og er ikke konsekvent opdateret, udfyldt eller fx fulgt op i forhold til en borgers anbefalede væskeindtag.</p> <p>Triage-feltet er i alle tilfælde opdateret.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p>

<p>Tema 2: Personlig pleje</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne giver samstemmende udtryk for at være trygge ved og modtage den pleje, de har brug for, og at hjælpen oftest sker rettidigt. De oplever til tider rigtig mange skiftende medarbejdere, som alle opleves kompetente og imødekommende.</p> <p>Én borger er påbegyndt et rehabiliteringsforløb efter indlæggelse og er meget tilfreds med vejledning og indsatser frem mod sine ønskede mål.</p> <p>Medarbejdere og planlægger redegør for, at de arbejder på at skabe størst mulig kontinuitet og yde den rette pleje og omsorg for borgerne. Kontaktteams og fast "springer" tilstræbes, og elever har faste ruter. Der pågår et tæt samarbejde med planlægger i forhold til at sikre borgernes behov ud fra medarbejderkompetencer. Medarbejderne har desuden et godt kendskab til borgernes individuelle behov og vaner, som også indgår i planlægning af ruterne.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan de hjælper hinanden på ruterne og sparrer internt ved behov. Derudover fremmer de ugentlige triagemøder en generel god dialog med hjemmesygeplejen, terapeuter og øvrige ressourcepersoner i det faglige arbejdsmiljø. De tilkendegiver, at de under Covid-19 restriktioner savner den normale mødeaktivitet, som fx fælles morgenmøde med kollegial og faglig sparring.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en høj faglig standard og med en rehabiliterende tilgang integreret i de daglige indsatser.</p> <p>Borgerne er soignerede ud fra den enkeltes personlige ønsker og livsstil.</p>
<p>Tema 3: Praktisk hjælp</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver og oplever det meget positivt, når den medarbejder, som yder hjælp til morgenplejen, ligeledes udfører rengøring. Et ægtepar supplerer med privat rengøring, da den visiterede tid til rengøring ikke skønnes tilstrækkelig.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de forsøger at efterleve borgernes ønsker inden for den givne ramme i forhold til individuelle indsatser og er opmærksomme på hygiejnemæssige risici. I planlægningen er der fokus på at yde helhedspleje, og samtlige medarbejdere påtager sig dele af de praktiske opgaver.</p> <p>Tilsynet observerer, at borgernes hjem bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes vaner og behov.</p>
<p>Tema 4: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne oplever medarbejderne som søde og omsorgsfulde med en god og frisk omgangstone og beskriver, at medarbejdere og planlægger er fleksible i planlægning af hjælpen ved behov for ændringer. Endvidere opleves respekt for deres ønsker og vaner.</p> <p>Medarbejderne redegør fagligt kompetent for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne. De tager bl.a. individuelle hensyn, sikrer at borgerne inddrages i hverdagen og er lyttende og imødekommende.</p>

<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Leder og medarbejdere vurderer, at de samlede kompetencer i medarbejdergruppen - sammen med sygeplejersker og terapeuter - tilgodeser borgernes forskellige behov. Komplexiteten i opgaver hos borgerne varierer, hvilket kræver et vedvarende fokus på at udvikle og sikre rette faglige medarbejderkompetencer og en tæt ledelsesmæssig støtte i komplekse borgerforløb. Der pågår løbende kompetenceudvikling for alle faggrupper, og leder har opmærksomhed på arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel.</p> <p>Medarbejderne oplever tilfredsstillende muligheder for kompetenceudvikling i form af individuelle kurser, fælles undervisning og sparringsmuligheder. Leder opleves generelt lydhør ved ønsker om opkvalificering eller ved faglige udfordringer. Flere medarbejdere er desuden nøglepersoner, bl.a. i demens, som kollegaer trækker på ved behov. Planlægger fremhæves desuden som en særlig vigtig støtte i hverdagen i forhold til at sikre trivsel og opfølgning på indsatser. Medarbejderne oplever endvidere et højt engagement og trivsel i jobbet, ikke mindst pga. hjælpsomme kollegaer.</p>
---	---

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmq@bdo.dk